

**IMPLEMENTASI PROGRAM PERPUSERU
DALAM UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN PERPUSTAKAAN
(Studi Kasus pada *Corporated Social Responsibility* Coca Cola Foundation Indonesia
di Perpustakaan Kabupaten Sidoarjo)**

Fidan Safira, Choirul Saleh, Agung Suprpto

Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang

E-mail: fidansafira19@gmail.com

Abstract: *Implementation PerpuSeru Program in Effort to Improve Library Services (Case Study on Corporated Social Responsibility Coca Cola Foundation Indonesia in Sidoarjo General Library). The library as a source of information can't do an independent service. Because of it, libraries need cooperation. One cooperation that can be built with the library is private institutions through the program his CSR. This research aims described an example of cooperation between libraries and CSR company that successfully implemented. The cooperation built by a library sidoarjo with coca cola foundation indonesia through the program named perpuseru CSR. Perpuseru program aims to make the library as a center access technology and information. Their activities include increasing the quality of human resources and assistance of infrastructures in the library. The implementation of the program in the library perpuseru sidoarjo get positive impact, like increase of visits, improve services, until increasing the quality of human resources library.*

Keywords: *library, csr, perpuseru*

Abstrak: *Implementasi Program Perpuseru Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Perpustakaan (Studi Kasus pada Corporated Social Responsibility Coca Cola Foundation Indonesia di Perpustakaan Kabupaten Sidoarjo).* Perpustakaan sebagai sumber informasi tidak semerta-merta dapat melakukan layanan secara mandiri. Oleh karena itu, perpustakaan memerlukan kerjasama. Salah satu kerjasama yang dapat dibangun perpustakaan adalah dengan instansi swasta melalui program CSRnya. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan contoh kerjasama antara perpustakaan dan CSR perusahaan yang sukses dilaksanakan. Kerjasama tersebut dibangun oleh Perpustakaan Kabupaten Sidoarjo dengan Coca Cola Foundation Indonesia melalui program CSR bernama PerpuSeru. Program PerpuSeru bertujuan untuk menjadikan perpustakaan sebagai pusat akses teknologi dan informasi. Kegiatannya mencakup peningkatan kualitas sumber daya manusia dan bantuan sarana prasarana di perpustakaan. Implementasi Program PerpuSeru di Perpustakaan Kabupaten Sidoarjo mendapatkan dampak positif, seperti peningkatan kunjungan, peningkatan layanan, hingga peningkatan kualitas SDM perpustakaan.

Kata Kunci: perpustakaan, csr, perpuseru

Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi yang semakin cepat, menuntut masyarakat untuk tanggap dengan berbagai informasi. Hal tersebut menyebabkan kebutuhan informasi masyarakat semakin meningkat. Fenomena yang disebut ledakan kebutuhan informasi tersebut harus didukung dengan peran media akses informasi yang memenuhi. Salah satu media akses informasi ialah perpustakaan. Perpustakaan merupakan sumber pengetahuan dan informasi,

yang mana menghimpun informasi dari berbagai bidang ilmu yang dibutuhkan pemustaka. Kegiatan perpustakaan bertujuan untuk memberikan layanan guna memenuhi kebutuhan informasi pemustaka.

Pelayanan perpustakaan berfungsi sebagai jembatan antara sumber informasi yang disediakan dengan pemustaka yang membutuhkannya. Hal tersebut bertujuan untuk mengoptimalkan pemanfaatan sumber informasi yang dimiliki perpustakaan. Perpustakaan dalam

melakukan pelayanan untuk pemustaka, perlu mempertimbangkan beberapa aspek, seperti: fasilitas yang tersedia, jumlah koleksi, sarana penelusuran, dan lain sebagainya. Sehingga, perpustakaan tidak dapat melakukan pelayanan sendiri. Hakikatnya, tidak ada perpustakaan yang dapat memenuhi semua kebutuhan pemustakanya secara mandiri (Hartono, 2013). Perpustakaan membutuhkan kerjasama dengan berbagai pihak guna memenuhi kebutuhan informasi pengguna tersebut.

Yusup (2009) menjelaskan jenis-jenis kerjasama dalam berbagi informasi dan sumber informasi. Terdapat beberapa program kerjasama perpustakaan yang dapat ditarik menjadi beberapa garis besar yaitu: kerjasama program terpusat, kerjasama non-pemerintahan, kerjasama antar lembaga, kolaborasi dan korporasi serta perkembangan masa depan. Salah satu bentuk kerjasama yang bisa dibangun oleh perpustakaan adalah kerjasama non-pemerintahan. Salah satu contoh kerjasama non-pemerintah adalah program tanggungjawab sosial perusahaan atau *corporated social responsibility* (CSR).

Salah satu konsep CSR perusahaan yang bergerak di bidang sosial adalah untuk meningkatkan mutu kualitas pendidikan melalui mendukung kegiatan perpustakaan. Perpustakaan memiliki banyak fungsi sebagai pusat informasi, pendidikan, rekreasi, penelitian, serah simpan karya manusia. Pemanfaatan CSR untuk pengembangan perpustakaan juga akan menjadi hal yang menguntungkan di masa mendatang. Hal tersebut sebagai salah satu sumber pengetahuan dan informasi, perpustakaan berperan penting untuk mewujudkan sumber daya manusia yang berkompeten di Indonesia.

Salah satu program CSR yang bergerak di ranah perpustakaan adalah Program PerpuSeru. Coca Cola Foundation Indonesia (CCFI) yang didanai penuh oleh Bill and Melinda Gates Foundation. Program ini bertujuan untuk menjadikan perpustakaan sebagai pusat pembelajaran masyarakat yang berbasis teknologi informasi. Berdasarkan wawancara peneliti, Program PerpuSeru ini berusaha membantu pencerdasan kehidupan bangsa melalui perpustakaan. Program PerpuSeru ini memiliki tujuan untuk meningkatkan kapasitas perpustakaan umum dalam melayani pemustaka dengan lebih baik dengan kelayakan kebutuhan teknologi informasi. Hal tersebut guna meningkatkan pusat pembelajaran dan informasi

yang penting untuk kalangan anak muda, wanita, dan pengusaha mikro.

Program ini diawali pada tahun 2011 dan bermitra dengan 35 perpustakaan dan taman baca di Indonesia. Salah satu mitra dari Program PerpuSeru adalah Perpustakaan Umum dan Arsip Kabupaten Sidoarjo. Program kemitraan ini dimulai sejak tahun 2011 hingga Maret 2015. Berdasarkan observasi peneliti, terhitung pada tahun 2011 pemustaka yang berkunjung ke Perpustakaan Kabupaten Sidoarjo hanya berjumlah 80 orang per hari. Letak Perpustakaan Kabupaten Sidoarjo yang berada di pusat pemerintahan harusnya menjadi lebih mudah diakses. Hal tersebut pula menyimpulkan bahwasannya masih rendahnya tingkat kunjungan masyarakat Kabupaten Sidoarjo ke perpustakaan.

Keunggulan lain dari Perpustakaan Kabupaten Sidoarjo adalah upayanya untuk turut mengembangkan teknologi informasi dalam pemberian pelayanan di perpustakaan. Hal tersebut bisa dilihat melalui beberapa layanan yang sudah berbasis teknologi informasi seperti layanan sirkulasi, layanan keanggotaan, koleksi elektronik hingga penyediaan akses WIFI gratis bagi pemustaka. Sehubungan dengan hal tersebut, berdasarkan data tahun 2014, jumlah pemustaka yang berkunjung ke Perpustakaan Kabupaten Sidoarjo setelah adanya Program PerpuSeru telah mencapai sebanyak 250 pemustaka per hari.

Sehubungan dengan hal tersebut pula, Perpustakaan Kabupaten Sidoarjo terus berupaya melakukan peningkatan pelayanan perpustakaan-nya. Implementasi Program PerpuSeru pada Perpustakaan Kabupaten Sidoarjo dalam upaya meningkatkan pelayanan perpustakaan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi. Maka, peneliti berupaya mendeskripsikan implementasi Program PerpuSeru dalam upaya meningkatkan pelayanan perpustakaan di Perpustakaan Kabupaten Sidoarjo. Selain itu, peneliti juga ingin mengetahui *output* dan *outcome* serta faktor yang mendukung dan menghambat dari implementasi program tersebut.

Tinjauan Pustaka

Perpustakaan

Perpustakaan adalah tempat atau deposit ilmu, sumber informasi yang penting yang dapat menguak sejarah masa lalu dan dapat dijadikan dasar menyusun perencanaan dan penelitian untuk masa mendatang (Saleh, 2009).

Perpustakaan adalah suatu organisasi yang menyelenggarakan pengumpulan, penyimpanan, pemeliharaan bahan pustaka, kemudian dikelola secara sistematis sebagai informasi bagi pemustaka perpustakaan.

Perpustakaan memiliki lima fungsi, yaitu simpan karya manusia, informasi rekreasi, pendidikan dan kultural. Perpustakaan berdasarkan jebisnya dibagi menjadi lima, yaitu perpustakaan nasional, perpustakaan umum, perpustakaan sekolah, perpustakaan perguruan tinggi dan perpustakaan khusus.

Pelayanan Perpustakaan

Pelayanan perpustakaan merupakan kegiatan utama dalam setiap perpustakaan. Pelayanan perpustakaan memiliki peran penting untuk melayani, berhubungan masyarakat, dan sekaligus merupakan barometer keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan (Nengtyas, 2010). Pelayanan perpustakaan merupakan suatu kegiatan pemberian informasi kepada pemustaka.

Menurut Rahmayanty (2010, h.86) pelayanan memiliki enam azas yaitu: Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan dan Keseimbangan hak dan kewajiban. Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang dimaksudkan adalah pelayanan yang memberikan kemudahan, cepat, tidak membedakan serta pelayanan yang selalu jujur dan terus terang kepada yang diberi layanan.

Implementasi Program

Implementasi dapat diartikan sebagai proses pelaksanaan dari sebuah kebijakan yang telah ditetapkan (Putra, 2014). Sedangkan Kayatomo (1985, h.162) mengatakan bahwasannya program merupakan rangkaian aktivitas yang mempunyai saat permulaan yang harus dilaksanakan serta diselesaikan untuk mencapai suatu tujuan. Sehingga definisi implementasi program berarti pelaksanaan sebuah program yang telah direncanakan dengan matang melalui tata cara dan prosedur pelaksanaan untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Menurut Abdullah yang dikutip oleh Permatasari (2014) sekurang-kurangnya terdapat tiga unsur penting dalam kegiatan implementasi, yaitu:

- a) Target *groups* yaitu kelompok yang menjadi sasaran dan diharapkan akan menerima manfaat dari program tersebut.

- b) Unsur pelaksanaan atau implementer, yaitu pihak yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, pelaksanaan hingga pengawasan implementasi tersebut.
- c) Faktor lingkungan, baik secara fisik, sosial budaya dan politik yang akan mempengaruhi proses implementasi program.

Menurut Edward dalam Widodo, (2009, h.96) terdapat empat faktor yang mempengaruhi sebuah implementasi program. Empat faktor tersebut adalah komunikasi, sumber daya, disposisi, dan birokrasi.

Konsep Corporated Social Responsibility (CSR)

Wahyudi (2008) bahwasannya pada prinsipnya tanggung jawab perusahaan merupakan kegiatan yang harus dilakukan oleh perusahaan yang didasarkan atas nilai dan moral. CSR adalah suatu tindakan atau konsep yang dilakukan oleh perusahaan, sebagai bentuk tanggung jawab terhadap sosial maupun lingkungan disekitar perusahaan tersebut (Wibisono, 2007). Berdasarkan beberapa definisi tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwasannya CSR merupakan tanggung jawab sosial dari perusahaan atau korporasi terhadap masyarakat dan lingkungan disekitar perusahaan tersebut berdiri.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian studi kasus dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini bertujuan mengetahui kedalaman fenomena yang terjadi saat ini. Fokus penelitian ini yaitu implementasi program yang mencakup implementer dan sasaran program, *output* dan *outcome* program PerpuSeru serta faktor pendukung dan penghambat. Lokasi penelitian ini bertempat di Kabupaten Sidoarjo dengan situs Perpustakaan Umum Kabupaten Sidoarjo dan *Project Asistant* Program PerpuSeru.

Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan datanya menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan *Qualitative for Library Research* (Connaway dan Ronald, 2010) yang meliputi bekerja dengan data, organisasi dan klasifikasi data, analisa dan sintesa, serta penarikan kesimpulan. Uji keabsahan data yang digunakan meliputi kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas.

Pembahasan

Implementasi Program PerpuSeru di Perpustakaan Kabupaten Sidoarjo

Implementasi Program PerpuSeru di Perpustakaan Kabupaten Sidoarjo sejak tahun 2011 hingga Maret 2015. Program PerpuSeru sedniri memiliki dua tahapan, yaitu tahap pertama dengan mitra 35 perpustakaan dan salah satunya Kabupaten Sidoarjo. Kemudian tahap kedua dengan 19 perpustakaan yang bertujuan mereplika Program PerpuSeru untuk perpustakaan desa. Akan tetapi, pada tahap ini, Perpustakaan Kabupaten Sidoarjo tidak terlibat.

Implementasi Program perpuSeru di Perpustakaan Kabupaten Sidoarjo berupa pemberian bantuan fisik dan bantuan pelatihan. Bantuan fisik yang diberikan meliputi: sebuah *notebook*, tiga buah PC *games* edukatif dan sebuah kamera. Bantuan pelatihan meliputi: pelatihan perencanaan kerja, pelatihan pelayanan prima dan pelibatan masyarakat, promosi dan pelatihan teknologi informasi. Implementasi Program PerpuSeru dilakukan secara langsung oleh pihak Program PerpuSeru dan pada bantuan pelatihan dilakukan oleh vendor yang sengaja disewa pihak program.

Output dan Outcome Implementasi Program PerpuSeru di Perpustakaan Kabupaten Sidoarjo

Output pada dasarnya merupakan produk berupa barang atau jasa yang dihasilkan dari program atau kegiatan dan sesuai dengan masukan yang digunakan. Sedangkan *outcome* atau hasil merupakan segala sesuatu yang mencerminkan fungsi dari *output* atau keluaran. Indikator dari *outcome* adalah sesuatu yang diharapkan bermanfaat dari keluaran suatu kegiatan. *Output* dan *Outcome* dari implementasi Program PerpuSeru pada Perpustakaan Kabupaten Sidoarjo adalah sebagai berikut:

Output dari bantuan fisik yaitu adanya peningkatan sarana prasarana di Perpustakaan Kabupaten Sidoarjo. Sedangkan *outcomenya* yaitu dengan rincian, bantuan fisik sebuah *notebook* membantu kegiatan administrasi kantor di perpustakaan. Kemudian tiga buah PC *games* edukatif dapat meningkatkan fungsi rekreatif dari perpustakaan. Dan sebuah kamera dapat digunakan sebagai alat pendokumentasian kegiatan di perpustakaan.

Pelatihan yang telah diberikan oleh Program PerpuSeru antara lain: pelatihan perencanaan kerja, layanan prima dan pelibatan masyarakat, promosi serta teknologi informasi. *Output* dari bantuan pelatihan yaitu

meningkatkan pemahaman staf perpustakaan mengenai masing-masing bahasan pelatihan. Sedangkan *outcome* yang didapatkan yaitu: pada pelatihan perencanaan kerja menghasilkan rencana strategis perpustakaan, pelatihan layanan prima menghasilkan inovasi layanan perpustakaan, pelatihan promosi menghasilkan meningkatnya kunjungan perpustakaan dan pelatihan teknologi informasi menghasilkan tersedianya layanan yang bertujuan untuk pembelajaran dan akses teknologi informasi.

Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Program PerpuSeru di Perpustakaan Kabupaten Sidoarjo

Faktor yang mendukung implementasi Program PerpuSeru ini adalah faktor sumber daya. Baik sumber daya manusia, sumber daya peralatan dan sumber daya anggaran dari pemerintah setempat. Hal tersebut cukup membuat Program PerpuSeru ini berjalan sesuai harapan.

Sedangkan faktor penghambat dari implementasi Program PerpuSeru ini adalah faktor komunikasi. Komunikasi yang kurang dinamis baik antar pegawai di perpustakaan maupun dengan pihak Program PerpuSeru. Akan tetapi, hal tersebut tidak berdampak signifikan dalam implementasi Program PerpuSeru.

Kesimpulan

1. Implementasi Program PerpuSeru di Perpustakaan Kabupaten Sidoarjo bermula sejak tahun 2012 hingga Bulan Maret 2015. Implementasi Program PerpuSeru di Perpustakaan Kabupaten Sidoarjo yaitu pemberian bantuan fisik dan pemberian pelatihan serta pendampingan mengenai strategi rencana kerja, teknologi informasi dan komunikasi, pelayanan prima serta advokasi dan pelibatan masyarakat.
2. Implementasi Program PerpuSeru di Perpustakaan Kabupaten Sidoarjo memiliki banyak manfaat baik secara *output* maupun *outcome*. Bantuan fisik memiliki *output* untuk meningkatkan sarana prasarana di perpustakaan serta meningkatkan fungsi perpustakaan baik secara rekreatif, kultural maupun sarana simpan karya manusia. Sedangkan bantuan pelatihan dalam lima paket pelatihan pendampingan bertujuan untuk meningkatkan pemahaman SDM perpustakaan mengenai strategi perencanaan kerja, layanan prima, promosi dan teknologi informasi. Hal tersebut berdampak pada

- peningkatan layanan di Perpustakaan Kabupaten Sidoarjo.
3. Faktor pendukung dalam implementasi Program PerpuSeru di Perpustakaan Kabupaten Sidoarjo adalah adanya sumber daya yang memadai. Baik sumber daya manusia, sumber daya anggaran dan sumber daya peralatan. Sedangkan faktor penghambatnya adalah komunikasi yang kurang dinamis dari berbagai pihak.
 2. Bagi instansi swasta, program tanggungjawab sosial yang fokus terhadap dunia pendidikan, khususnya perpustakaan Lebih memaksimalkan potensi pada perpustakaan-perpustakaan di daerah yang masih belum baik. Semisal mengutamakan perpustakaan dan taman baca masyarakat pada daerah tertinggal. Selain itu, juga membangun kembali pola komunikasi yang harmonis dengan perpustakaan sebagai mitra program. Sehingga, program tersebut dapat berjalan dengan baik.
 3. Bagi perpustakaan sebagai mitra program harapannya tidak menggantungkan keuntungan yang bisa didapatkan dari program tanggungjawab sosial perusahaan. Selain itu, perpustakaan juga harus berani membangun kerjasama dalam bentuk lain guna meningkatkan pelayanan perpustakaan kepada pemustaka. Kunci dari kerjasama adalah kepercayaan dari semua *stakeholder*. Sehingga, kerjasama yang dibangun bisa berjalan dengan baik.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan, ada beberapa hal yang menjadi saran penulis.

1. Bagi kedua belah pihak yaitu pihak implementer program dan mitra, untuk meningkatkan pola komunikasi yang dinamis. Komunikasi yang dinamis dapat dibangun karena adanya rasa kepercayaan dari pihak yang berkaitan. Program dapat berjalan dengan baik apabila komunikasi yang terjalin juga baik, demikian sebaliknya.

Daftar Pustaka

- Connaway, Silipigni Lynn dan Ronald R. Powell. (2010) **Basic Research Methodes for Librarians**. California, Greenwood Publishing Group.
- Hartono. (2013) **Modul: Kerjasama dan Jaringan Informasi**. Disampaikan pada Mata kuliah Kerjasama dan Jaringan Informasi di Universitas Brawijaya pada 8 Oktober 2013.
- Kayatomo, Sutomo. (1985) **Program Pembangunan**. Bandung, Sinar Baru.
- Nengtyas, Sinta Wigar. (2010) **Strategi Pelayanan Perpustakaan di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta**. Skripsi, Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Permatasari, Intan. (2014) **Implementasi Program Desa Sejahtera (PDST) dalam Meningkatkan Kesejahteraan Sosial (Studi di Desa Labuhan Kidul Kecamatan Sluke Kabupaten Rembang)**. Skripsi, Universitas Brawijaya Malang.
- Putra, Ade Maulana. (2014) **Implementasi Program CSR Berbasis Community Development (Studi Tentang CSR PT Greenfields Indonesia di Desa Babadan Kecamatan Ngajum Kabupaten Malang)**. Skripsi, Universitas Brawijaya Malang.
- Rahmayanty, Nina. (2010) **Manajemen Pelayanan Prima: Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty**. Yogyakarta, Graha Ilmu.
- Saleh, Abdurrahman, dan Rita Komalasari. (2009) **Manajemen Perpustakaan**. Jakarta, Universtas Terbuka.
- Wahyudi, Isa, dan Busyra Azheri. (2008) **Corporate Social Responsibility: Prinsip, Pengaturan dan Implementasi**. Malang, SETARA Press.
- Wibisono, Yusuf. (2007) **Membedah Konsep dan Aplikasi: CSR**. Gresik, Fascho Publishing.
- Widodo, Joko. (2006) **Analisis Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik**. Malang, Bayumedia Publishing.
- Yusup, Pawit.M. (2009) **Ilmu Informasi, Komunikasi, dan Kepustakaan**. Jakarta, Bumi Aksara.